

EFEKTYVI KOMUNIKACIJA

3.1.

Kodėl mes čia šiandien / Lūkesčiai

- Bendravimo įgūdžiai dažniausiai padeda visais mūsų gyvenimo aspektais nuo profesinių iki asmeninių.
- Bet kokio verslo požiūriu geras bendravimas dažnai yra kiekvieno sėkmingo sandorio priežastis.
- Komunikacijos įgūdžiai versle plačiai naudojami kuriant tinklus, viešai kalbant, vedant verslo derybas, pasakojant istorijas.
- Puikių bendravimo įgūdžių galima išmokti ir lavinti kasdienėje praktikoje.

Temų sąrašas

(kaip programoje/ teorinėje
dalyje)

- Kas yra efektyvus bendravimas
- Kaip kalbėti viešai
- Pagrindinės derybų technikos
- Pasakojimas kaip verslo komunikacijos būdas
- Atnaujinama komunikacija, skirta „žiedinės ekonomikos supratimui“ ir „žiedinės ekonomikos istorijų pasakojimui“



Mokymosi taškai

(kaip programoje/ teorinėje dalyje)

- Įkvėpkite ir sužavėkite atitinkamas suinteresuotąsias šalis
- Gaukite pagalbos, reikalingos norint pasiekti vertingų veiksmingo bendravimo rezultatų
- Demonstruokite efektyvų bendravimą: kalbėkite viešai, įtikinėkite, derėkitės ir pasakokite istorijas.



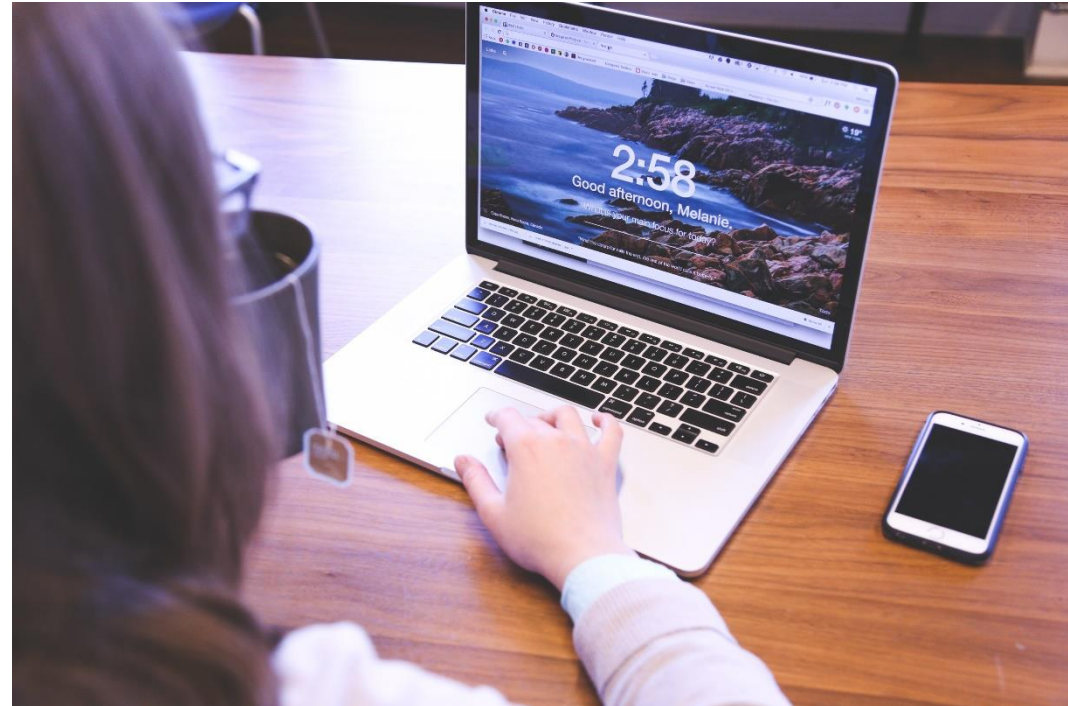
Pagrindinės veiklos / užsiėmimo struktūra (teorinis, praktinis,...)

- Apie 20 minučių teorinio pagrindo pristatymas.
- Atsakymai į klausimus 10 min.
- 1 užsiėmimas: pristatykite savo verslo idėją – 60 minučių kalbėkite viešose dirbtuvėse.
- Apžvalga- 10 min.
- 2 užsiėmimas: aptarkite verslo problemą – 60 min. seminaras.
- Apžvalga- 10 min.
- 3 užsiėmimas: įsivaizduokite savo išmaniojo verslo istoriją – 60 min. istorijų pasakojimo dirbtuvės.
- Baigiamoji sesija - 10 min.

Ko tikėtės išmokti

(konkrečių rezultatų sąrašas)

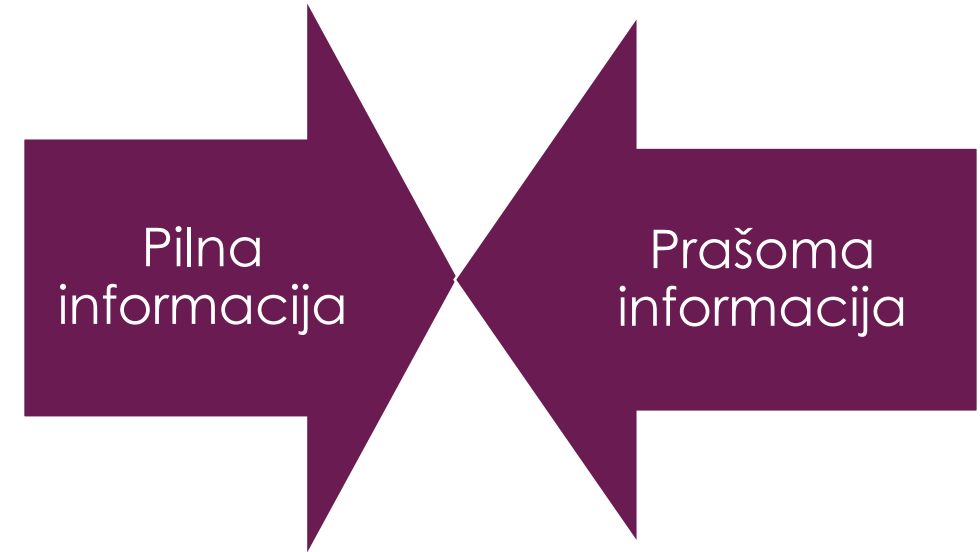
- Praktinė viešojo kalbėjimo patirtis
- Aikštelė pristatyti savo verslo idėją
- Verslo klausimo derybų planas
- Jūsų sumanios verslo vizijos ir misijos istorija



Teorinės dalies apžvalga

Komunikacijos samprata

- **Efektivi komunikacija** yra dvipusis procesas, apimantis atitinkamos informacijos siuntimą ir gavimą.



- Sėkmingas procesas apima **užkrato pernešimas** visos informacijos ir jos konteksto gavėjams; ir gavimas **reikalingos informacijos** ir jo reikšmės iš siuntėjų visuotiniuose nustatymuose.

Komunikacijos samprata

- Efektyvus bendravimas yra procesas **žodinis ir neverbalinis** **informacija** keistis, o tai padeda keisti informaciją ir duomenimis bei išreikšti nuomonę, poreikius, emocijas, norus ir baimes.

Bendravimas – tai ne tu, kalbėjimas.

Bendravimas yra daug daugiau.

Tai bendravimas, tai klausos tiek kalbėjimasis, tiek susitikimas su kitu asmeniu ar suinteresuotąja šalimi – ne kokiam nors mūsų nustatytame viduryje, o iki pat jų gyvenamosios vietos. Ir klausytis, kaip jie atėjo į savo vietą, kol mes tikrai, giliai suprasime.

Bhatti, Ahsanas,
2021 m

Murray, D., 2021. Bendravimas nepadeda. Kodėl?
[Prorhetoric.com/vital-speeches-of-the-day](https://prorhetoric.com/vital-speeches-of-the-day)

Efektvus bendravimas su darbuotojais



www.hrcloud.com

Efektvus bendravimas orientuotas į:

- Spręsti darbuotojų užklaudas;
- Sukurti bendruomenės dvasią;
- Sukurti pasitikėjimą;
- Motyvuoti darbuotojus.

Veiksmingo bendravimo rodikliai yra šie:

- Darbuotojų įsipareigojimas;
- Darbuotojų dalyvavimas ir įsitraukimas;
- Neapibrėžtumo mažinimas;
- Darbo saugumas;
- Atsiliepimų pridėjimas.

Efektyvi komunikacija per organizacinius pokyčius

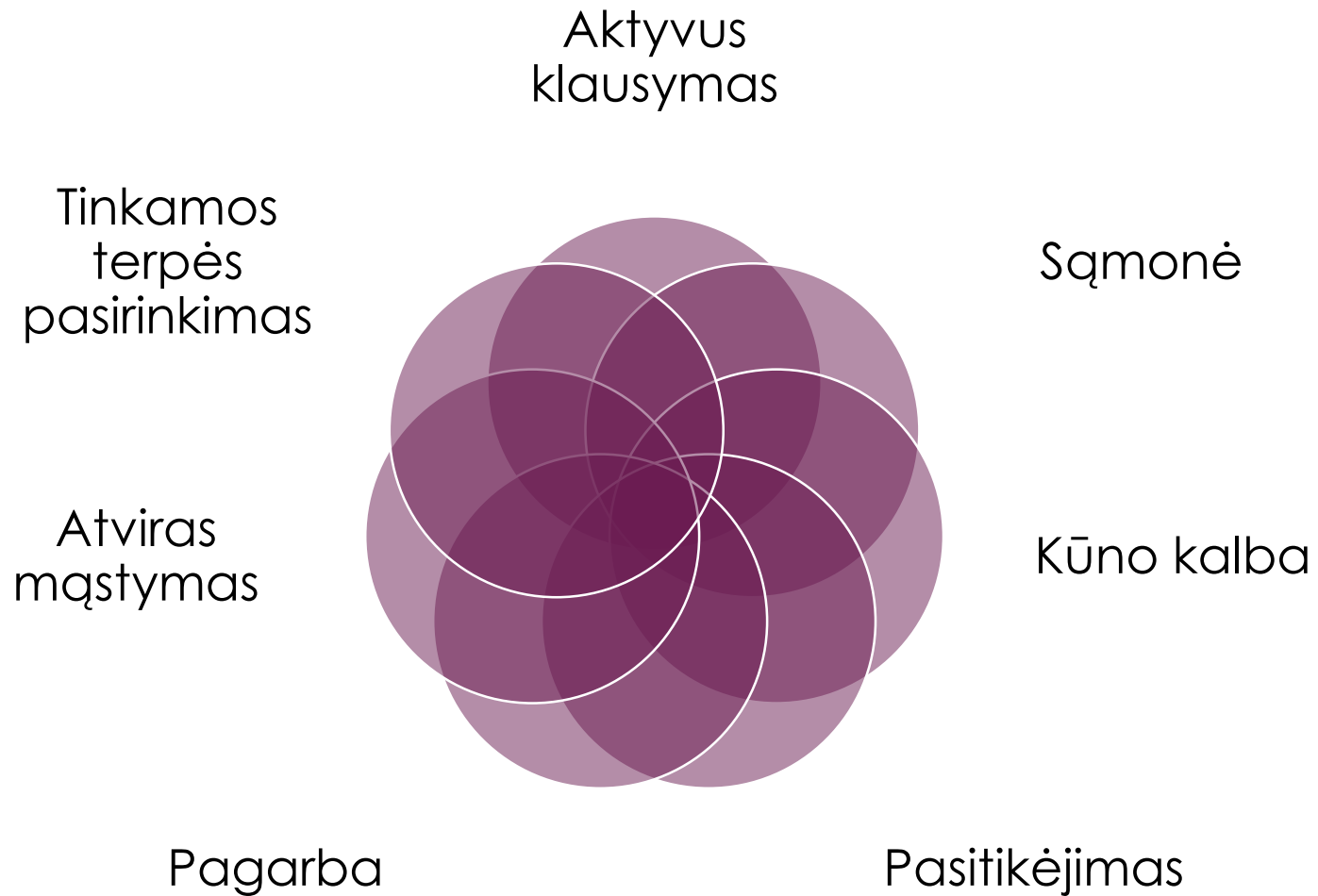
Reikšmingas bendravimas turėtų būti naudojamas:

- Informuoti organizacijos narius apie pasikeitimą ir kaip tas pasikeitimas pakeis asmens darbą;
- sukurti bendruomenę, kuri padidins įsipareigojimą, pasitikėjimą ir susitapatinimą su organizacija ir vadovybe;
- Informuoti ir šviesti visų lygių darbuotojus bei motyvuoti juos palaikyti strategiją.
- Daryti įtaką tikrumo ir darbo saugumo jausmui.



Zareen, H. Efektyvi komunikacija atneša sėkmingų organizacinių pokyčių. *Verslo ir vadybos apžvalga*, 2013, t. 3 Nr. 2, p. 43-50

Efektivos komunikacijos elementai



Kalbos konstrukcija

Pagrindiniai kalbos aspektai	Patarimai pradedantiems kalbėtojams
Turinys	Pasirinkite temą, nustatykite pagrindinius dalykus, kuriuos reikia aptarti, surinkite faktus ir kitus turimus įrodymus, pagrindžiančius pagrindinius dalykus, ir perduokite pagrindinę žinią auditorijai.
Struktūra	Atsižvelkite į bendrą kalbos struktūrą ir pateikiamos informacijos struktūrą.
Kūno vystymasis	Žinia slypi kūne. Įtraukite tris ar penkis pagrindinius dalykus, kad paremtumėte arba paaiškintumėte pagrindinę pristatymo temą.
Įvado kūrimas	Gera įžanga atlieka šiuos veiksmus: pritraukia dėmesį, atskleidžia tikslą, sukuria patikimumą, užmezga ryšį, pateikia kalbos planą.
Tvirtos išvados sudarymas	Jis turėtų uždaryti įžangos atidarytą kilpą. Išvadoje reikėtų apžvelgti ir pakartoti pagrindinius aptartus dalykus, taip pat dar kartą paliesti auditorijos interesus. Tai motyvuoja auditoriją įsiminti ir naudoti informaciją.

Marshall H. Breeze, Rickas D. Rudd, Gregory T. Gifford ir Catherine W. Shoulders, 2011 m.

Patarimai pradedantiems kalbėti viešai

- Iš pradžių nelyginkite savęs su kitais.
- Kalbėdami sutelkite dėmesį į savo pranešimą ar istoriją, o ne į save, savo pasirodymą ar tai, ką kiti gali pasakyti apie jūsų kalbą.
- Nebijokite suklysti.
- Būkite nuoseklūs. Raskite progų reguliariai pasikalbėti.
- Pasistenkite išeiti iš savo komforto zonos. Vykdydami pažangą nustatykite sau aukštus standartus.

Jia-Jones, žurnalas „KK HR Professional“, 2012
m

5 derybų etapai

Pasiruošimas: tikslai, sandoriai, tyrimai, alternatyvos, santykiai, laukiami rezultatai, pasekmės, galia, galimi sprendimai

Diskusija, santykių kūrimas

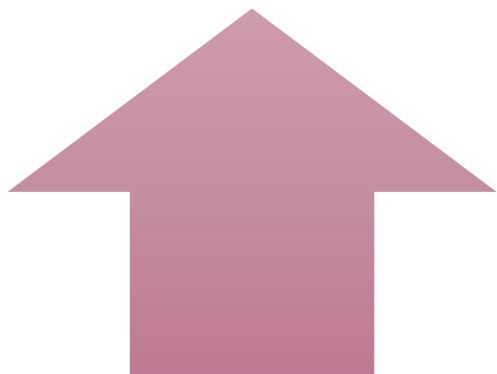
Tikslų patikslinimas, pirmasis pasiūlymas

Derėtis siekiant abipusiai naudingo rezultato

susitarimas

Derybų įgūdžiai

Geriausia alternatyva deryboms (BATNA) yra tai, kas lieka derybininkams, kai nepavyksta pasiekti susitarimo.



Paskirstymo derybų strategija Dažniausia strategija, prie kurios neinformuotas derybininkas yra pripratęs, paprastai apibūdinama kaip „laimėti-pralaimėti“ arba „fiksuoto pyrago“ metodas. Paskirstymo derybininkai trokšta laimėti kitos šalies sąskaita. Pasiskirstymo derybos apima derybas, sutelkiant dėmesį į savo poziciją, o ne į esminius klausimus, kuriuos vertina kiekviena šalis.



Integracinės derybos yra abipusiai naudingas arba besiplečiantis požiūris į derybas. Integraciniai derybininkai sutelkia dėmesį į esminius klausimus ar tikslus, kurie yra svarbūs abiem šalims, o ne į griežtas pozicijas.

Istorijų pasakojimas verslui

Istorijos yra įsimintinos, lengvai suprantamos ir sukuria bendrą pagrindą su kitais, kurie sukuria patikimumą.

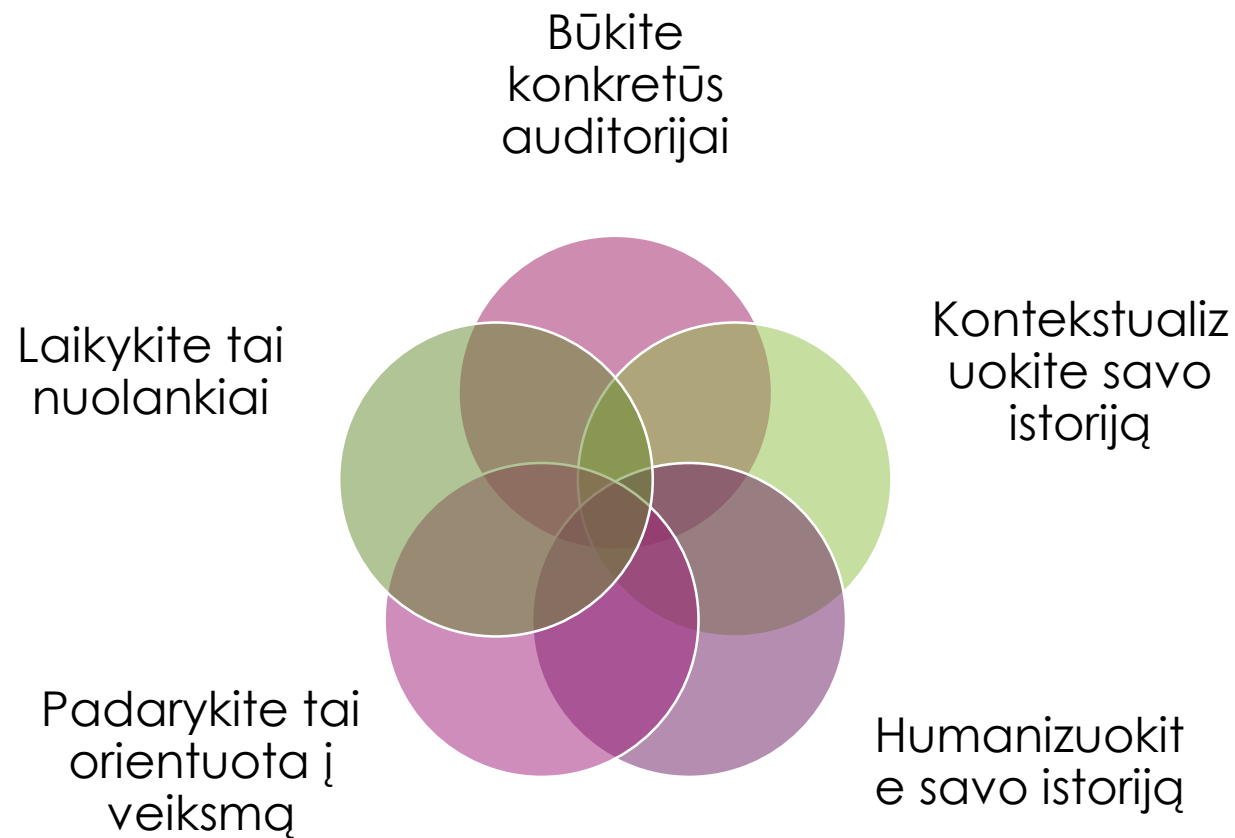
Istorijos padeda mums suprasti, kas esame, iš kur kilę ir kuo norime būti. Istorijų pasakojimas jau buvo pripažintas puikia verslo priemone daugelyje organizacijos sričių: pokyčiams diegti, pokyčių valdymui, komunikacijai, dizaino valdymui, lyderystei ir mokymuisi organizacijoje.



www.GoNarrative.com

Pasakojimo įgūdžiai

- Įtikinamos istorijos pasakojimas yra tai, kaip jūs sukuriate patikimumą sau ir savo idėjoms.
- Taip įkvepiate auditoriją ir vadovaujate organizacijai.
- Nesvarbu, ar jums reikia laimėti kolegą, komandą, vadovą, įdarbintoją ar visą konferencijos auditoriją, efektyvus pasakojimas yra labai svarbus.



Gothelf, J. Istorijų pasakojimas gali sustiprinti arba sulaužyti jūsų lyderystę.
<https://hbr.org/2020/10/storytelling-can-make-or-break-your-leadership>

Komunikatas „Žiedinės ekonomikos supratimui“

Įmonių komunikacija tvarumui vaidina dvejopą vaidmenį:

- 1) Įmonės informuoja apie savo tvarumo rodiklius;
- 2) Įmonės komunikacija turėtų būti nukreipta į įmonės tvarumo pastangas paremti.

Svarstymai apie tvarios komunikacijos turinį, formas ir procesus:

1. Tvarus atitinkamos komunikacijos formos fizinio ir energetinio pobūdžio projektavimas.
2. Komunikacija turi būti apie produktus ir paslaugas, kurių ištekliai naudojami neperžengiant socialinių ir aplinkosauginių ribų ir kurie laikomi ypač efektyviais.
3. Informacija turėtų būti parengta taip, kad atkreiptų gavėjų dėmesį į tvarius produktus ir paslaugas. Socialiniu lygmeniu tai reikalauja, kad gavėjų dėmesys būtų pripažintas vis retesniu ištekliu. Tai taip pat reiškia, kad per daug informacijos yra psichinės gerovės rizikos veiksnys.

Bittner-Fessler, A., Weicht, JF. Be tvarumo komunikacijos: į tvarumą integruota korporatyvinė komunikacija. Strateginių inovacijų ir tvarumo žurnalas, 2020 m

Žiedinės ekonomikos principai rinkodaros komunikacijai

Žiedinės ekonomikos principai, kuriais įmonės naudojasi tirdamos savo rinkodaros ryšius su klientais per savo

- **Ilgamžiškumas** -skatinant ilgą naudojimą arba priešintis senėjimui;
- **Lizingas** -sulėtinti kilpą suteikiant prieigą per nuosavybės teisę;
- **Pakartotinis naudojimas** -ilgesnis naudojimas arba pasenimo atidėjimas prailginant gaminio naudojimo laiką;
- **Perdirbimas** -atkūrimas arba senėjimo panaikinimas prailginant medžiagos naudojimo laiką.



<https://urbact.eu/storytelling-powerful-tool-quest-circular-economy>

Praktinės dalies apžvalga

Ko pasieksime šiandien

- Praktinio užsiėmimo metu panaudosime keletą įrankių praktinėms situacijoms verslininko asmeniniame gyvenime ir kasdienėje verslo veikloje.
- Mokymo metodai apima viešąjį kalbėjimą, derybas, pasakojimus, kad įgytų reikalingų dalykinio bendravimo įgūdžių.
- Kaip modulio išvestį turėsite galimybę pristatyti savo verslo idėją.
- Bus parengtas derybų planas verslo klausimui spręsti.
- Jūsų verslo misija būti pavaizduotam pasakojimo būdu baigs praktinį užsiėmimą.

Kalbėdamas viešai

- Užsiėmimas skirtas praktiniams viešojo kalbėjimo įgūdžiams įgyti. Kadangi efektyvus bendravimas žodžiu versle yra neįkainojamas, užsiėmimas padės praktikuoti verslo pristatymą.
- Trys veiklos etapai apima: kalbos tikslo nustatymą, jo metmenų sukūrimą ir praktinį kalbėjimo eksperimentavimą dviem vaidmenimis: kaip vedėjo ir kaip klausytojo.
- Atsiliepimai ir tolesnės rekomendacijos užbaigs sesiją.

Derybos verslo klausimu

- Ši užduotis skirta tam, kad dalyviai turėtų patirties ir valdymo įgūdžių derėtis įvairiais verslo reikalais.
- Vaidmenų žaidimo metodas yra veiklos centre.
- Užsiėmimo metu dalyviai gaus:
 - derybų proceso planavimo ir valdymo patirtis;
 - suprasti BATNA vaidmenį derybų sėkmei;
 - susitarimų, sudarytų taikant paskirstymo ir (arba) integracinę strategiją, naudingumą.

Įsivaizduokite savo išmaniojo verslo istoriją

- Pasakojimo būdas yra veiksmingas raktas, padedantis pasiekti tikslinę auditoriją, stiprinti verslo patikimumą.
- Praktinis užsiėmimas apima užduotį sukurti vertingą verslo istoriją, paremtą verslo vertybėmis, atspindinčiomis tvarumo aspektus.
- Verslo misijos peržiūra yra veiklos dalis, nesvarbu, ar tai yra pradžios taškas, ar baigiamasis veiklos etapas.